



Fact Sheet

التزامنا تجاهكم

موجز لشرعة الزبائن الذين يسكنون في المنطقة

المناطق التي تغطيها خدماتنا



توفر شركة يارا فالي خدمات المياه والمجاري الى أكثر من 1.5 مليون شخص يعيشون ويعملون في ضواحي ملبورن الشمالية والشرقية. ونقوم بصيانة وتشغيل أكثر من 17.000 كيلومتر من خطوط المياه والمجاري الرئيسية، و 50 خزاناً للتزود بالماء، وتسعة معامل لمعالجة المجاري.

إننا ملتزمون بتوفير أعلى مستويات خدمات المياه والمجاري إضافة الى التجاوب مع متطلبات الدعم الفوري للزبائن. كما أننا ملتزمون بالتأكد على وصول خدماتنا بطريقة تترك أقل قدر من التأثير على البيئة.

التزامنا لكم بتقديم خدمات المياه والمجاري

يمكنك أن تتوقع كزبون الخدمات التالية:

- مياه للشرب تتسجم مع المستلزمات الصحية التي وضعتها دائرة الخدمات البشرية تكون صافية، وخالية من أي طعم أو رائحة كريهة.
- نسبة تدفق للمياه تتلاءم مع أقل قدر من معدلات الخدمة حيث يستوجب تقديم معدل 20 ليترأ في الدقيقة لسكان المنازل في حدود الممتلكات.
- خدمات مستمرة للمياه والمجاري لا تتقطع لأكثر من خمس مرّات سنوياً نتيجة لأحداث طارئة.
- خدمة للمجاري لا تتقطع لأكثر من ثلاث مرّات في السنة.
- تزويدكم بإشعار خطي قبل ثلاثة أيام عمل من إي انقطاع مخطط له لخدماتنا (بما في ذلك تاريخ الإنقطاع والمدة التي سيستغرقها).
- لن يحدث إنقطاع المياه المخطط له خلال ساعات الطلب على استعمال المياه (من 5 صباحاً الى 9 صباحاً ومن 5 مساءً الى 11 مساءً) ولن

معلومات عن التزامنا

بصفتك زبوناً هاماً من زبائن شركة يارا فالي، فإن رضاك على خدماتنا يشكل الأهمية القصوى بالنسبة لنا. إن موجز شرعة الزبائن يوفر المعلومات حول التزامنا بالخدمات التي نقدمها، ويحدّد حقوقك ومسؤولياتك كأحد زبائننا.

إن اللجنة الإستشارية للزبائن المؤلفة من مندوبين عن المجتمع ساهمت في تطوير شرعة زبائننا. لذا فإن أي تغيير يتطلب موافقة المنظم المستقل في قطاع المياه، ومفوضية الخدمات الهامة.

وتتوافر النسخة الكاملة لشرعة الزبائن من العنوان www.yvw.com.au أو بالإتصال بنا على الرقم 13 1721.

يستغرق أكثر من خمس ساعات أو وفق الإشعار المعطى لكم.

- تتم إعادة إنقطاع المياه غير المخطط له في غضون أربع ساعات من تقديم الإشعار المتعلق به.
- عند حدوث انفجار في مجرى المياه الرئيسي يهدد الممتلكات بشكل كبير أو متوسط، ويضرّ بالبيئة، فسوف نقوم بالحضور الى المكان المتضرر في غضون 45 دقيقة من إشعارنا.
- يتم تصليح الإنقطاع الذي يطرأ على المجاري خلال أربع ساعات من إشعارنا به. وإذا فاضت المجاري داخل بيتكم، فسوف نقوم بإعادة الخدمة وتصليح المجاري خلال ساعة.

حسومات للزبائن من السكان

شركة يارا فالي ملتزمة بتقديم خدمة ريفية المستوى. وإذا أخفقنا بالوفاء بهذا الإلتزام بعدم تلبية مستويات الخدمة المضمونة، فسوف تكون مؤهلاً للحصول على حسم (خفض السعر) في فاتورتك القادمة.

ونحتاج أحياناً الى قطع المياه لاستبدال أنبوب، أو قطع خدمة المجاري لكي نزيل الإنسداد فيها، أو لاستبدال أنبوب المجاري.

وسوف نعطيكم حسماً بقيمة 25 دولاراً في الحالات التالية:

• إذا انقطعت مياه شركتنا لمدة تزيد على خمس ساعات.

• إذا أخفقنا في إعطائكم إشعاراً قبل ثلاثة أيام على الأقل من إنقطاع المياه المخطط له.

• إذا استغرق الإنقطاع لفترة أطول مما أعلننا عنه.

• إذا انقطعت المياه ما بين الساعة 5 صباحاً الى 9 صباحاً ومن 5 مساءً الى 11 مساءً.

نحتاج في حالات الطوارئ التي ينفجر فيها أنبوب المياه الرئيسي، أو في حال حدوث انسداد في المجاري، الى قطع المياه أو المجاري دون إنذار.

وسوف نعطيكم حسماً بقيمة 25 دولاراً في الحالات التالية:

- إذا انقطع التزود بالمياه لمدة تزيد على أربع ساعات.
- إذا كان هناك إنقطاع لخدمة المجاري، واستغرق التصليح أكثر من أربع ساعات لإعادة الخدمة. وهذا لا يتضمّن إنقطاع خدمة المجاري الناجمة عن عمل أنبوبكم.
- إذا واجهتم أكثر من خمسة انقطاعات غير مخطط لها لخدمة المياه أو المجاري في أي فترة مؤلفة من 12 شهراً.

• إذا تعرضتم لأكثر من ثلاثة انقطاعات غير مخطط لها لخدمة المجاري في أي فترة مؤلفة من 12 شهراً.

• إذا دخلنا ممتلكاتكم لغرض مغاير للمسموح به.

• إذا لم نقم بالإجابة على رسالتك خلال أربعة أيام عمل.

• إذا لم نقم بتوفير أقل قدر ممكن من تدفق المياه.

وسوف نعطيكم حسماً بقيمة 500 دولار في الحالتين التاليتين:

• إذا أخفقنا في احتواء تسرب المجاري في بيتكم في غضون ساعة.

• إذا أخفقنا في احتواء تسرب المجاري في ممتلكاتكم في غضون أربع ساعات.

ولا يتعيّن على الزبائن المطالبة بالحسم لأنه يجري توفيره تلقائياً. يرجى الملاحظة أن الحسم يعطى للزبون المسؤول عن حساب استعمال المياه، ولن يعطى إذا تسبب به، أو كان الزبون المعني مسؤولاً عنه، أو أي طرف ثالث.

مسؤوليتنا في تقديم الصيانة

خدمات المياه والمجاري

تتحمل شركة يارا فالي مسؤولية صيانة عداد المياه في الممتلكات، والأنابيب، والتجهيزات المتعلقة بالمياه من خط التزود الرئيسي بالمياه الى عداد المياه في ممتلكاتكم، إضافة الى المجاري ومتفرعاتها التي نقاط الاتصال. ونحن نتحمل المسؤولية حتى صمّام الإيقاف الأولي، أو الحنفية داخل حدود ممتلكاتكم.

وفي حالة وجود هيئة إشراف على الممتلكات Body Corporate أو تنمية لعدد من السكان، فإننا نتحمل مسؤولية صيانة خدمة المياه بما في ذلك عداد المياه الرئيسي في ممتلكاتكم. ويطلب منكم و/أو هيئة الإشراف على الممتلكات صيانة أي عمل على حسابكم يتعلق بالأنابيب في الجانب الخاص بكم والذي يحتوي على عداد المياه في ممتلكاتكم. ونقوم نحن بصيانة عدادات الممتلكات، والعدادات الفردية التي يتم تركيبها.

الخطوط الخاصة للتزود بالمياه

إننا نتحمل مسؤولية المحافظة على أي خطوط خاصة مشتركة أو فردية للتزود بالمياه. ونشير اليها بعبارة 'trunk services'. وسوف نقوم بصيانة عدادات المياه الفردية التي يتم تركيبها.

حسابكم

يتضمّن حسابكم ربع السنوي عامة نوعان من التكاليف. النوع الأول هو تكاليف الخدمة الثابتة، والنوع الثاني التكاليف المتعلقة بحجم استعمال المياه، وتصريف المجاري، ويرتكز هذا على قراءة العداد التي تتم أربع مرات في السنة. ونقوم أيضاً بجمع التكاليف بالنيابة عن مؤسسة مياه ملبورن للمجاري، ووزير خدمات المياه والحدائق في فيكتوريا.

وإذا قمنا عن غير قصد بتغريمكم مبلغاً أكبر، فسوف نعطيكم إمّا حسماً في فاتورتكم القادمة، أو نعرض عليكم تعويضاً مالياً. وإذا جعلناكم تدفعون مبلغاً أقل، فسوف نناقش أية تعديلات ضرورية تتلاءم مع خطة تسديد المبلغ المناسبة.

وإذا واجهتكم مشكلة في دفع حسابكم، الرجاء الاتصال بنا على الرقم وسوف نحاول مساعدتكم عن طريق:

- تقديم المعلومات المتعلقة بالمساعدة الحكومية المتوفرة لك.
- ترتيب خطة دفع بديلة تأخذ بعين الاعتبار قدرتك على الدفع.
- تأمين الحصول على مشورة مالية مجانية ومستقلة.

ويحق لأي شخص يحمل بطاقة تخفيض معترف بها مثل بطاقة إمتياز التقاعد، أو بطاقة العناية الصحية، أو بطاقة الاستفادة الصحية، أو البطاقة الذهبية (لكافة الشروط باستثناء الشخص المعال) التأهل للحصول على التخفيضات الممولة من الحكومة بشأن تكاليف المياه والمجاري.

ويمكن الاطلاع على سياسة الضائقة المالية الخاصة بنا على الانترنت www.yvw.com.au أو بناء على طلبكم.

دفع حسابكم

إننا نطلب منكم دفع حسابكم في التاريخ المبين على فاتورة حسابكم. ويكون هذا بعد 14 يوماً على الأقل من تاريخ إصدارها. وتقدّم شركة يارا فالي عدة خيارات لدفع حسابكم وهي مبيّنة على الفاتورة نفسها.

ومن بين طرق الدفع:

- الدفع شخصياً في مجموعة من الوكالات، أو مكاتب الدفع مثل مكتب البريد الاسترالي، أو أي مكان تجدون فيه شعار BillExpress
- بريدياً الى العنوان GPO Box 2753, Melbourne VIC 3001
- عن طريق الحسم المباشر
- بطريقة BPay
- بطريقة billpay على العنوان www.postbillpay.com.au
- بواسطة بطاقة التسليف بالاتصال على الرقم 1300 362 332

للمزيد من المعلومات بلغتكم، إذهبوا الى
www.yvw.com.au وانقروا على موقع متصل تحت اسم



أو اتصلوا بخدمة معلومات الترجمة (TIS) على
الرقم 13 1450.

لمعرفة أحدث طرق الدفع، الرجاء الإشارة الى حسابكم،
أو زيارة الموقع www.yvw.com.au أو الاتصال على
الرقم 13 1721.

أستفسار اتمك وشكاويكم

إن شركة يارا فالي ملتزمة بتوفير خدمة ممتازة لزبائننا.
وإذا كانت لديكم شكوى، الرجاء الإتصال بنا على
الرقم 13 1721. ويمكنكم أيضاً الكتابة الينا على العنوان
Yarra Valley Water Ltd, Private Bag 1, Mitcham, VIC
3132. وسوف نتجاوب مع شكاواكم بسرعة، وسوف نبذل
ما بوسعنا لحل المشكلة بطريقة ترضيكم. وسوف يبين
ردنا أسباب اتخاذنا لقرارنا. وإذا لم تكن مقتنعاً بالرد، فقد
يمكنك طلب إعادة التقييم.

ويحق لك أيضاً طلب حل خارجي للمشكلة التي يمكن
حلها بطريقة مرضية وبطرق أخرى. وقد تتصل هاتفياً
بالمحقق العام في قضايا الطاقة والمياه على الرقم
1800 500 509 أو بريدياً على العنوان، GPO Box 469D,
Melbourne, VIC 3001.

ويمكن رؤية نسخة من سياسة الشكاوى والخلافات على
العنوان www.yvw.com.au أو يمكن طلب نسخة منها
بالاتصال على الرقم 13 1721.

الخصوصية

إننا نقرّ بأن خصوصيتكم ذات أهمية قصوى بالنسبة لنا
ونحن ملتزمون بالتأكد على حماية معلوماتكم الشخصية.
إننا نجمع المعلومات الشخصية لأغراض توفير خدمات
المياه والمجاري. ويتعين علينا الحفاظ على سرية
معلوماتكم الشخصية، والتقيد بقوانين الخصوصية مثل
القوانين التي تنصّ عليها مبادئ الخصوصية الوطنية
عام 1988. لرؤية السياسة الكاملة، زوروا الموقع
www.yvw.com.au واضغطوا على كلمة
خصوصية Privacy.